

# BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

La tecnología es un siervo útil, pero un amo peligroso.  
(Christian Lous Lange)



**Construyendo MÁS+**



# Proveedor de servicios de tecnología para Camacol



**Cesar Chávez**  
Help Desk Manager ITSM



**Ferney González**  
Analista de Ciberseguridad



**Jamer Díaz**  
Soporte Técnico IT

# ¡Bienvenidos!





1. **OBJETIVO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA**
2. **ACTIVIDADES SOPORTADAS POR EL SERVICIO DE TECNOLOGÍA**
3. **ACTIVIDADES NO INCLUIDAS**
4. **MESA DE AYUDA**
5. **TIPS PARA CUIDAR LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**
6. **TIPS PARA GENERACIÓN DE CONTRASEÑAS SEGURAS**
7. **MEDIDAS PARA EL BUEN USO DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS**
8. **PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS QUE APOYAN LA OPERACIÓN**

# Contenido de la Inducción

---





**Asegurar la prestación de los servicios de consultoría y asesoría informática y de soporte técnico** garantizando que la infraestructura tecnológica se encuentre actualizada y configurada para el normal funcionamiento de los sistemas informáticos de la organización.

El **servicio técnico permanente** cuenta con dos profesionales especializados en apoyo en sitio el cual se soporta por el **registro de tickets** vía mesa de ayuda.



Objetivo del  
Servicio de  
Tecnología

# Actividades que se apoyan desde el Servicio de Tecnología

Programar de manera periódica (trimestral) la actualización de las contraseñas o credenciales de inicio de sesión



Brindar la asesoría para definir el plan anual de presupuesto en tecnología y sistemas de información.

Programar y generar el backup diario de las aplicaciones en los dispositivos



Generar las alarmas y alertas que generen riesgo para el normal funcionamiento de los sistemas informáticos dentro de la organización.

Realizar el acompañamiento y prestar asesoría a las áreas que contraten productos de software o servicios tecnológicos dentro de la organización.



Realizar la instalación y adecuación de nueva infraestructura tecnológica que se adquiriera en la organización, derivado de daños de dispositivos y equipos tecnológicos.

Participar en comités de sistemas y comités de contratación que la organización convoque.



Notificar de inmediato el descubrimiento de cualquier uso no autorizado de sus servicios o cualesquiera otras violaciones de la seguridad, y cooperar plenamente, con cualquier investigación y las actividades de mitigación que se consideren necesarias.

## Actividades no incluidas



Revisión, mantenimiento y mejoras a dispositivos y equipos personales.



Configuración de información corporativa en dispositivos y equipos personales.



Atención a soluciones de soporte sin registro de tickets.



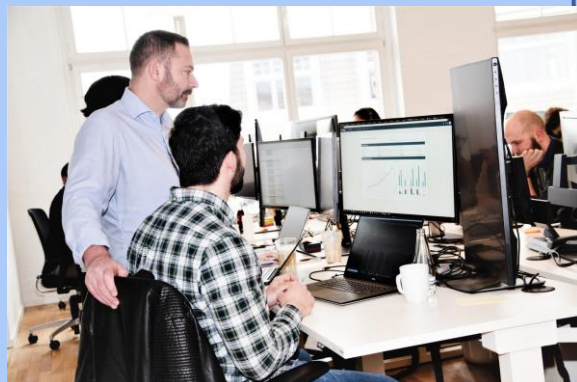
Compra de dispositivos tecnológicos para uso corporativo. La adquisición de bienes y servicios se realiza únicamente desde el área de compras.



Configuración de equipos y elementos tecnológicos de uso personal.



Asesorías y consultorías a empresas afiliadas al gremio.



+ confianza + visibilidad + organización + planeación + estándar + mejora continua +

# Mesa de Ayuda

Herramienta que nos permite solicitar requerimientos e identificar necesidades de apoyo y resolución de problemas de tipo tecnológico y de seguridad de la información.

Es un único punto de contacto entre la organización y el proveedor de sistemas frente a la atención en temas de sistemas.



La mesa de Ayuda permite

1. **Enviar tickets.**
2. Consultar los tickets enviados previamente.
3. Hacer seguimiento a las respuestas del equipo de soporte.
4. Consultar tips y buenas prácticas en tecnología.



**Enviar un ticket**

Enviar un nuevo ticket a un departamento



**Ver tickets existentes**

Ver tickets enviados en el pasado



**Base de Conocimientos (KB)**

Artículos destacados

Ultimos articulos



# Mesa de Ayuda



## Paso 1

**Ingrese a**

<https://soporte.ayuda.it>



## Paso 2



### Enviar un ticket

Enviar un nuevo ticket a un departamento



## Paso 3

¿En que podemos ayudarle?

Conectividad

Ninguna

Conectividad

CROWSTRIKE

DARKTRACE

Clave

Click para continuar



## Paso 4

Registre los datos corporativos y el mensaje claro del requerimiento que desea resolver

**Enviar una Solicitud de Asistencia**  
Campos marcados son requeridos \*

Nombre: \*

E-mail: \*

Prioridad: \* ■ Bajo ▾

Cliente: \*

Asunto: \*

Mensaje: \*

Codigo: \*



## Paso 5

Adjuntar archivos de soporte, indicar No ser un Robot y registrar correctamente los números de control de seguridad

Adjuntos:

Arrastre los archivos aquí o haga click en el botón 'Añadir archivo' para seleccionar los archivos que desea cargar.

**Añadir archivo**

[Límite de carga de archivos](#)

**Prevención del SPAM**

Are you a robot? (yes or no) Es usted un robot? (sí o no) \*

**2 9 4 8 3**

Escriba el número que aparece en la imagen \*



## Paso 6

Revisar el mensaje enviado al correo electrónico para iniciar seguimiento entre 1 y 72 horas

[#9AE-81H-LB2L] Ticket received: Acceso a Gestión Gremial Regional



Sofistic - Mesa de Ayuda. <mesa@ayuda.it>  
Para Adriana Calle

Dear Adriana Calle,

Your support ticket "Acceso a Gestión Gremial Regional" has been submitted.

# Consejos prácticos que te ayudarán

## A cuidar tu dispositivo electrónico:



1. No pongas objetos encima del portátil.
2. *Mantén el equipo alejado de cualquier líquido.*
3. Utiliza el ordenador portátil sobre una superficie plana y firme, sin obstruir las rejillas de ventilación.
4. *No dejes cargando el PC por más tiempo del necesario, esto daña la batería.*
5. Recuerda desconectar el cargador del PC al finalizar la jornada o cuando no lo estes utilizando.
6. *Guarda tu portátil en una funda adecuada a su tamaño y suficientemente acolchada para protegerlo de pequeños golpes.*

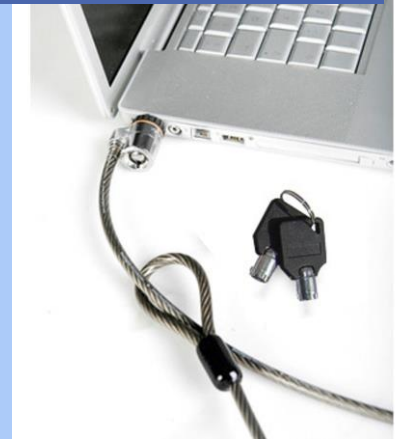
# Consejos prácticos que te ayudarán

A cuidar tu dispositivo electrónico:



***¡Utiliza Bases de portátiles!***

***¡Asegura los portátiles  
con guayas de seguridad!***



Puede solicitarlas en la recepción.  
Firma la planilla de entrega.

# Consejos prácticos que te ayudarán

## A cuidar tu dispositivo electrónico:

### ***Cuando no este utilizando el computador:***

Debes dejarlo en un lugar seguro.

### ***Antes de salir a almorzar o al salir de la oficina:***

Guarda el computador en el locker o en el cajón del puesto de trabajo.

***Al realizar algún desplazamiento corto, dentro de la oficina:*** Suspende el equipo y baja la tapa del portátil si vas a hacer algún desplazamiento corto.



# Tips para generación de Contraseñas seguras



*Las contraseñas deben tener una longitud de más de 8 caracteres y contener información alfanumérica (dígitos, letras y caracteres especiales).*

*Usa una contraseña larga pero fácil de recordar. Un buen ejemplo de código seguro sería la letra de alguna canción que te gustara o tomar un libro al azar y escribir dos o tres palabras de una misma frase. Puedes usar acrónimos, sustituir letras por su equivalente numérico del alfabeto, etc. Incorpora mayúsculas y números.*



*No uses la misma contraseña en el correo personal, el correo corporativo y las redes sociales.*

*Es muy recurrente que haya filtraciones de contraseñas por vulnerabilidades de aplicaciones o sitios web. Si acceden a tu contraseña y esta es la misma para otros dispositivos o cuentas  **tienes una alta probabilidad** de que los ciberdelincuentes ataquen todo en conjunto.*

**¡Evita usar como clave !**

- ✓ 123456,
- ✓ tu nombre, el de tus hijos, el de tu mascota,
- ✓ fechas de nacimiento.





# Correos Electrónicos

## Medidas para el buen uso de los correos electrónicos



- ✓ Máximo 1000 correos por día
- ✓ Máximo 100 correos por hora
- ✓ Tamaño máximo en archivos adjuntos de 50 Mb
- ✓ Máximo 15 destinatarios en un correo

*Tenga en cuenta las anteriores recomendaciones para evitar que su correo sea bloqueado.*

- 1. Los correos masivos (correos con más de 15 destinatarios) son enviados únicamente por el área de comunicaciones.**
- 2. No abrir correos ni consultar documentos adjuntos o links de remitentes desconocidos.**
- 3. No abrir correos con asuntos en mayúsculas y que indican tono de urgencia.**
- 4. Asegurarse que el nombre del correo de remitentes conocidos sea confiable.**



## Modalidad Trabajo Híbrido



# Acceso al servidor Camacol a través de VPN

### VPN

Acceso a carpetas compartidas de acuerdo al cargo.

La **clave** se actualiza periódicamente, se **recomienda** **cambio en oficina**.

### Carpeta Usuario

Si el usuario es heredado se mantiene el esquema organizado.

En la gestión documental se indican los lineamientos de organización digital.

### Internet en Casa

El número de personas y dispositivos trabajando de forma simultánea en casa afectará la velocidad de la red y la conexión.

Seguridad de la información en Camacol  
¡Responsabilidad de todos!

# Plataformas y Herramientas que apoyan la operación

## Contable y Financiero



## TH y Administrativo



Microsoft 365



genoma.work



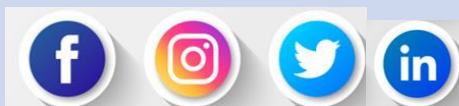
PandaDoc

## Económico



## Comunicaciones Corporativas y/o Mercadeo

### Portales corporativos



Illustrator  
Photo shop  
Premier  
After effects  
In desing



## Estudios Urbanos (BYC)



# BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

GRACIAS



Construyendo MÁS+

